特定福祉用具販売

１　基本方針

特定福祉用具販売事業は、要介護状態となった場合においても、その利用者が可能な限りその居宅において、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう、利用者の心身の状況、希望及びその置かれている環境を踏まえた適切な特定福祉用具の選定の援助、取付け、調整等を行い、特定福祉用具を販売することにより、利用者の日常生活上の便宜を図り、その機能訓練に資するとともに、利用者を介護する者の負担の軽減を図るものでなければならない。

２　人員に関する基準

福祉用具専門相談員	常勤換算方法で２以上
	介護福祉士、義肢装具士、保健師、看護師、准看護師、理学療法士、作業療法士、社会福祉士、都道府県知事がこれと同程度以上の講習を受けたと認める者
管理者	常勤者１名
	管理業務に支障がなく、以下の場合は他の職務を兼ねることができる。 ①当該事業所の常勤の福祉用具専門相談員との兼務の場合 ②同一敷地内にある他の施設、事業所の職務に従事する場合。

３　設備に関する基準

購入申込みの受付・相談設備	対応できる適切な広さ
福祉用具販売に必要な備品・設備	他の事業所又は施設等と同一敷地内にある場合で、支障がなければ、他事業所・施設の設備・備品を使用してもよい。

４　運営に関する基準

⑴ 内容及び手続の説明及び同意	サービスの提供の開始に際し、あらかじめ、利用申込者又はその家族に対し、運営規程の概要、専門相談員等の勤務の体制その他の利用申込者のサービスの選択に資すると認められる重要事項を記した文書を交付して説明を行い、当該提供の開始について利用申込者の同意を得なければならない。 サービスの選択に資すると認められる重要事項を記した文書の内容は、以下の項目等。 ア　運営規程の概要 イ　専門相談員等の勤務の体制 ウ　事故発生時の対応 エ　苦情処理の体制　　等 同意は、利用者及び訪問介護事業者双方の保護の立場から、書面によって確認することが望ましい。
⑵ 提供拒否の禁止	正当な理由なくサービスの提供を拒んではいならない。 特に要介護度や所得の多寡を理由にサービスの提供を拒否してはならない。また、利用者が特定のサービス行為以外のサービスの利用を希望することを理由にサービスの提供を拒否してはならない。 サービスの提供を拒む場合の正当な理由とは、次の場合である。 ア　当該事業所の現員からは利用申込みに応じきれない場合 イ　利用申込者の居住地が当該事業所の通常の事業の実施地域外である場合 ウ　その他利用申込者に対し、自ら適切なサービスを提供することが困難な場合
⑶ サービス提供困難時の対応	通常の事業の実施地域、取り扱う特定福祉用具の種目等を勘案し、利用申込者に対し自ら適切なサービスを提供することが困難であると認めた場合は、当該利用申込者に係る居宅介護支援事業者への連絡、適当な他の特定福祉用具販売事業者等の紹介その他の必要な措置を速やかに講じなければならない。

(4) 受給資格等の確認	①サービスの提供を求められた場合は、その者の提示する被保険者証によって、被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間を確かめなければならない。 ②被保険者証に、認定審査会意見が記載されているときは、当該審査会意見に配慮して、サービスを提供するよう努めなければならない。
(5) 要介護認定の申請に係る援助	①要介護認定を受けていない利用申込者については、要介護認定の申請が既に行われているかどうかを確認し、申請が行われていない場合は、当該利用申込者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行わなければならない。 ②要介護認定の更新の申請が、遅くとも当該利用者が受けている要介護認定の有効期間が終了する３０日前にはなされるよう、必要な援助を行わなければならない。
(6) 心身の状況等の把握	サービスの提供に当たっては、利用者に係る居宅介護支援事業者が開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めなければならない。
(7) 居宅介護支援事業者等との連携	①サービスを提供するに当たっては、居宅介護支援事業者その他保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めなければならない。 ②サービスの提供の終了に際しては、利用者又はその家族に対して適切な相談又は助言を行うとともに、当該利用者に係る居宅介護支援事業者に対する情報の提供及び保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めなければならない。
(8) 居宅サービス計画に沿ったサービスの提供	居宅サービス計画が作成されている場合は、当該計画に沿ったサービスを提供しなければならない。
(9) 居宅サービス計画等の変更の援助	利用者が居宅サービス計画の変更を希望する場合は、当該利用者に係る居宅介護支援事業者への連絡その他の必要な援助を行わなければならない。
(10) 身分を証する書類の携行	従業者に身分を証する書類を携行させ、利用者又はその家族から求められたときは、これを提示すべき旨を指導しなければならない。 身分を証する書類とは、身分を明らかにする証書や名札等である。 証書等には、当該事業所の名称、当該専門相談員等の氏名の記載すること。
(11) サービス提供の記録	①特定福祉用具を提供した際には、提供した具体的なサービスの内容等を記録なければならない。 記録すべき事項には、次にあげるものが考えられる。 ア　当該特定福祉用具販売の提供日 イ　提供した具体的サービスの内容 ウ　利用者の心身の状況 エ　その他必要な事項 ②サービスを提供した際には、利用者からの申出があった場合には、文書の交付その他適切な方法により、その情報を利用者に対して提供しなければならない。 「その他適切な方法」とは、例えば、利用者が用意する手帳等に記載する等の方法である。 提供した具体的なサービス内容等の記録は、２年間保存しなければならない。
(12) 販売費用の額等の受領	①特定福祉用具販売を提供した際には、法第４４条第３項に規定する現に当該特定福祉用具の購入に要した費用の額の支払を受けるものとする。 ②上記の費用には、通常の事業の実施地域において特定福祉用具販売を行う場合の交通費等が含まれることとする。 ③上記①及び②の支払を受ける額のほか、次の費用の額の支払いを利用者から受けることができる。 ア　利用者の選定により、通常の事業の実施地域以外の地域において特定福祉用具販売を行う場合の交通費

	イ　特定福祉用具の搬入に特別な措置が必要な場合の当該措置に要する費用 保険給付の対象となっているサービスと明確に区分されない曖昧な名目による費用の支払いをうけることは認められない。 ④上記③の費用の額に係るサービスの提供に当たっては、あらかじめ、利用者又はその家族に対し、当該サービスの内容及び費用について説明を行い、利用者の同意を得なければならない。 当該同意については、利用者及び居宅サービス事業者双方の保護の立場から、当該サービスの内容及び費用の額を明示した文書に利用者の署名をうけることにより行うものとする。 この同意書による確認は、日常生活費等の実費領収の必要が生じるごとに、その受領の度に逐次行う必要はなく、利用の申込み時の重要事項説明に際し、日常生活費等に係る具体的なサービスの内容及び費用の額についての説明を行い、これらを明示した同意書により、包括的に確認する方法が基本となるが、以後、当該同意書に記載されていない日常生活費等について別途受領する必要が生じたときは、その都度、同意書により確認するものとする。 なお、日常生活費等に係るサービスについては、運営基準に基づき、当該サービスの内容及び費用の額を運営規程において定めなければならず、また、サービスの選択に資すると認められる重要事項として事業所の見やすい場所に掲示しなければならない。
(13) 保険給付の請求のための証明書の交付	事業者は、特定福祉用具販売に係る販売費用の額の支払を受けた場合は、次に掲げる事項を記載した書面を利用者に対して交付しなければならない。 ①事業所の名称、提供した特定福祉用具の種目の名称、品目の名称及び販売費用の額その他必要と認められる事項を記載した証明書 ②領収書 ③当該特定福祉用具販売のパンフレットその他の当該特定福祉用具の概要
(14) 特定福祉用具販売の基本取扱方針	①特定福祉用具販売は、利用者の要介護状態の軽減若しくは悪化の防止又は要介護状態となることの予防並びに利用者の介護をする者の負担の軽減に資するよう、適切に行われなければならない。 ②常に、清潔かつ安全で正常な機能を有する福祉用具を販売しなければならない。 ③自ら提供するサービスの質の評価を行い、常にその改善を図らなければならない。
(15) 特定福祉用具販売の具体的取扱方針	①特定福祉用具販売の提供に当たっては、基準第 214 条の 2 第 1 項に規定する特定福祉用具販売計画に基づき、特定福祉用具が適切に選定され、かつ使用されるよう、専門的知識に基づき相談に応じると共に、目録等の文書を示して特定福祉用具の機能、使用方法、販売費用の額等に関する情報を提供し、個別の特定福祉用具の販売に係る同意を得るものとする。 ②特定福祉用具販売の提供に当たっては、販売する特定福祉用具の機能、安全性、衛生状態等に関し、点検を行う。 ③特定福祉用具販売の提供に当たっては、利用者の身体の状況等に応じて特定福祉用具の調整を行うと共に、当該特定福祉用具の使用方法、使用上の留意事項、故障時の対応等を記載した文書を利用者に交付し、十分な説明を行った上で、必要に応じて当該特定福祉用具を使用させながら使用方法の指導を行う。 ④居宅サービス計画に特定福祉用具販売が位置づけられる場合には、当該計画に特定福祉用具販売が必要な理由が記載されるように必要な措置を講ずるものとする。（サービス担当者会議等を通じて助言及び情報提供を行うこと。） 特に腰掛け便座、特殊尿器等の使用に際し衛生面から注意が必要な福祉用具については、衛生管理の必要性等利用に際しての注意事項について十分説明するものとする。 「福祉用具の使用方法、使用上の留意事項、故障時の対応等を記載した文書」は、当該特定福祉用具の製造事業者、特定福祉用具販売事業者等の作成した取扱説明書をいうものである。

(16) 特定福祉用具販売計画の作成	①福祉用具専門相談員は、利用者の心身の状況、希望及びその置かれている環境を踏まえて、指定特定福祉用具販売の目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記録した特定福祉用具販売計画を作成しなければならない。なお、指定福祉用具貸与の利用がある場合は、基準第 199 条の 2 第 1 項に規定する福祉用具貸与計画と一体のものとして作成しなければならない。 ②特定福祉用具販売計画は、既に居宅サービス計画が作成されている場合は、当該居宅サービス計画の内容に沿って作成しなければならない。 ③福祉用具専門相談員は、特定福祉用具販売計画の作成に当たっては、その内容について利用者又はその家族に対して説明し、利用者の同意を得なければならない。 ④福祉用具専門相談員は、特定福祉用具販売計画の作成した際には、当該特定福祉用具販売計画を利用者に交付しなけれななならない。
(17) 利用者に関する市町村への通知	①利用者が、正当な理由なしにサービスの利用に関する指示に従わないことにより、要介護状態の程度を増進させたと認められるときには、遅滞なく意見を付して市町村に通知しなければならない。 ②利用者が偽りその他不正な行為によって保険給付を受け、又は受けようとしたときは、遅滞なく意見を付して市町村に通知しなければならない。
(18) 管理者の責務	①管理者は、当該事業所の従業者の管理及びサービスの利用申込みに係る調整、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行うものとする。 ②管理者は、当該事業所の従業者に、当規程を遵守させるため必要な指揮命令を行うものとする。
(19)運営規程	事業所ごとに、次に掲げる事業の運営についての重要事項に関する規程を定めておかなければならない。 ①事業の目的及び運営の方針 ②従業者の職種、員数及び職務の内容 ③営業日及び営業時間 ④特定福祉用具販売の提供方法、取り扱う種目及び販売費用の額その他の費用の額 ⑤通常の事業の実施地域 ⑥その他運営に関する重要事項 ④の「特定福祉用具販売の提供方法」は、福祉用具の選定の援助、納品及び使用方法の指導の方法等を指すものであること。「販売費用の額」としては、法第 44 条第３項に規定する現に当該特定福祉用具の購入に要した費用の額、「その他の費用の額」としては、居宅基準第 212 条弟３項により徴収が認められている費用の額及び必要に応じてその他のサービスに係る費用の額を規定するものであること。個々の特定福祉用具の販売費用の額等については、その額の設定の方式及び目録に記載されている旨を記載すれば足りるものとし、運営規程にはかならずしも額自体の記載を要しないものであること。 ⑤の「通常の事業の実施地域」は、客観的にその区域が特定されるものであること。
(20) 勤務体制の確保等	①利用者に対し適切なサービスを提供できるよう事業所ごとに、従業者の勤務の体制を定めておなかければならない。 ②原則として月ごとの勤務表を作成し、福祉用具専門相談員の日々の勤務時間、常勤・非常勤の別、管理者との兼務関係等を明確にしなければならない。 ③当該事業所の従業者によってサービスを提供しなければならない。但し、利用者のサービス利用に直接影響を及ぼさない業務についてはこの限りでない。 福祉用具の選定の援助、機能等の点検、使用方法の指導等については、当該福祉用具販売事業所の従業者たる専門相談員が行わなければならないが、福祉用具の運搬、改修、修理、保管、消毒等の利用者のサービス利用に直接影響を及ぼさない業務については、専門相談員以外の者又は第三者の行わせることを認めるものである。
(21)適切な研	福祉用具専門相談員の資質の向上のために、特定福祉用具に関する適切な研修の機会を確

修の機会の確保	保しなければならない。 　専門相談員は、常に最新の専門的知識に基づいた情報提供、選定の相談等を行うことが求められる。このため、福祉用具販売事業者は、専門相談員に福祉用具の構造、使用方法等についての継続的研修を定期的かつ計画的に受けさせること。
(22) 福祉用具の取扱種目	利用者の身体状態の多様性、変化等に対応することができるよう、できる限り多くの種類の特定福祉用具を取り扱うようにしなければならない。
(23) 衛生管理等	①従業者の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行わなければならない。 ②事業所の設備及び備品について、衛生的な管理に努めなければならない。
(24) 掲示及び目録	①事業所の見やすい場所に、運営規程の概要、その他の利用申込者のサービスの選択に資すると認められる重要事項を掲示しなければならない。 ②利用者の特定福祉用具の選択に資するため、事業所にその取り扱う福祉用具の品名及び品名毎の利用料その他の必要事項が記載された目録等を備えなければならない。
(25) 秘密保持等	①従業者は、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又は家族の秘密を漏らしてはならない。 秘密を保持すべき旨を従業者の雇用契約時に取り決め、例えば違約金についての定めを置く等の措置を講ずるべきものとする。 ②従業者であった者が、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことがないよう、必要な措置を講じなければならない。 ③サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いる場合は利用者の同意を、利用者の家族の個人情報を用いる場合は当該家族の同意を、あらかじめ文書により得なければならない。 　この同意は、サービス提供開始時に利用者及びその家族から包括的な同意を得ておくことで足りるものである。
(26)広告	事業所について広告をする場合においては、その内容が虚偽又は誇大なものであってはならない。
(27) 居宅介護支援事業者に対する利益供与の禁止	居宅介護支援事業者又はその従業者に対し、利用者に対して特定の事業者によるサービスを利用させることの対償として、金品その他の財産上の利益を供与してはならない。
(28)苦情処理	①サービスに係る利用者及びその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、必要な措置を講じなければならない。 　具体的には、相談窓口、苦情処理の体制及び手順等当該事業所における苦情を処理するために講ずる措置の概要について明らかにし、サービスの内容を説明する文書に記載するとともに、事業所に掲示すること等を行うこと。 ②①の苦情を受け付けた場合には、当該苦情の内容等を記録しなければならない。 　利用者及びその家族からの苦情に対し、サービス事業者が組織として迅速かつ適切に対応するため、当該苦情（サービス事業者が提供したサービスと関係のないものを除く。）の受付日、その内容等を記録することを義務づけたものである。 　苦情の内容等の記録は、２年間保存しなければならない。 ③苦情がサービスの質の向上を図る上での重要な情報であるとの認識に立ち、苦情の内容を踏まえ、サービスの質の向上に向けた取組を自ら行わなければならない。 ④提供したサービスに関し、法第 23 条の規定により市町村が行う文書その他の物件の提出若しくは提示の求め又は当該市町村の職員からの質問若しくは照会に応じなければならない。また、利用者からの苦情に関して市町村が行う調査に協力するとともに、市町村から指導又は助言を受けた場合においては、当該指導又は助言に従って必要な改善を行わなければならない。 ⑤市町村からの求めがあった場合には、④の改善の内容を市町村に報告しなければならない。

	⑥提供したサービスに係る利用者からの苦情に関して国民健康保険団体連合会が行う法第176条第1項第2号の調査に協力するとともに、国民健康保険団体連合会から同号の指導又は助言を受けた場合においては、当該指導又は助言に従って必要な改善を行わなければならない。 ⑦国民健康保険団体連合会からの求めがあった場合には、⑥の改善の内容を国民健康保険団体連合会に報告しなければならない。
(29) 事故発生時の対応	①サービスの提供により事故が発生した場合は、市町村、当該利用者の家族、当該利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じなければならない。 事故が発生した場合の対応方法を予め定めておくことが望ましい。 ②①の事故の状況及び事故に際して採った処置について記録しなければならない。 事故の状況及び事故に際して採った処置についての記録は、2 年間保存しなければならない。 ③利用者に対するサービスの提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行わなければならない。 速やかに賠償を行うため、損害賠償保険に加入、又は賠償資力を有することが望ましい。 ④事故が生じた際にはその原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じなければならない。
(30) 会計の区分	①事業所ごとに経理を区分するとともに、当該事業の会計とその他の事業の会計を区分しなければならない。 ②「介護保険の給付対象事業における会計の区分について(平成 13 年3月 28 日付老振第 18 号)」に沿って適切に処理すること。
(31) 記録の整備	①従業者、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備しなければならない。 ②利用者に対する特定福祉用具販売の提供に関する次に掲げる記録を整備し、その完結の日から2年間保存しなければならない。 ①特定福祉用具販売計画 ②提供した個々の特定福祉用具販売に関する記録 ③準用される居宅基準第26条に係る市町村への通知に係る記録 ④準用される居宅基準第36条第2項に規定する苦情の内容等の記録 ⑤準用される居宅基準第37条第2項に規定する事故の状況及び事故に際して採った処置についての記録
変更届出等	当該指定に係る事業所の名称及び所在地その他厚生省令（平成 11 年 3 月 31 日厚生省令第36号「介護保険法施行規則」第 131 条）で定める事項に変更があったとき、又は当該事業を休止していたのを再開したときは、厚生省令（同上）で定めるところにより、10 日以内に、廃止・休止する場合は予定日の 1 月前までにその旨を都道府県知事に届け出なければならない。

(参考)■指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準(11.3.31 厚生省令第37号)
■指定居宅サービス及び指定介護予防サービスに関する基準について(11.9.17 老企第25号)
■介護保険施設等における日常生活費等の受領について(12.11.16 老振第75号・老健第122号)